



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

Mejora del proceso de gestión de servicios para empresas de taxi usando gestión de procesos de negocio

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR

Dante Rafael TOVAR VALER

ASESOR

Zoraida Emperatriz MAMANI RODRIGUEZ

Lima, Perú

2014

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

MEJORA DEL PROCESO DE GESTION DE SERVICIOS PARA EMPRESAS DE TAXI USANDO GESTION DE PROCESOS DE NEGOCIO

Autor: TOVAR VALER, Dante Rafael

Asesor: MAMANI RODRIGUEZ, Zoraida Emperatriz

Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Fecha: Octubre 2014

RESUMEN

El servicio de transporte de taxi en nuestro país y específicamente en la ciudad de Lima, forma parte de la problemática del transporte. La sobreoferta y la insatisfacción que recibe el cliente en el servicio, genera mucha competencia entre las empresas de taxi que operan en la capital. El presente trabajo de investigación busca aprovechar la disciplina BPM (Gestión de Procesos de Negocio) para lograr una ventaja competitiva a través de la mejora de los procesos en las empresas de este rubro. Utilizando Bizagi como herramienta para el modelamiento de procesos y simulación.

Como resultado se espera obtener un modelo que permita lograr la reducción en el tiempo de atención al cliente, de los costos y los recursos utilizados en los procesos, específicamente en la solicitud de servicio al cliente; de tal forma que las empresas de taxi puedan ofrecer un estándar de calidad.

Palabras claves:

Taxi Remisse, Proceso de negocio, Gestión de Procesos de Negocio (BPM),

Modelo, Bizagi.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**IMPROVEMENT PROCESS MANAGEMENT SERVICES FOR TAXI
COMPANIES USING BUSINESS PROCESS MANAGEMENT**

Autor: TOVAR VALER, Dante Rafael

Asesor: MAMANI RODRIGUEZ, Zoraida Emperatriz

Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Fecha: Octubre 2014

ABSTRACT

The service taxi in our country, especially in the city of Lima, is part of the problem of transportation. Oversupply and dissatisfaction and that the client receives the service generates a lot of competition between taxi companies operating in the capital. The present research seeks to leverage the BPM discipline (Business Process Management) to achieve competitive advantage through improved business processes in this field. Using Bizagi as a tool for process modeling and simulation.

As a result expected from a model to achieve a reduction in time customer, cost and resources used in the process, specifically in the customer service request; so that taxi companies can provide a quality standard.

Key Words:

Taxi Remisse, Business process, Business Process Management (BPM), Model, Bizagi.